



Focus sur : Les droits humains dans le tourisme

Le rôle des guides touristiques



TRADEMARK OF NATUREFRIENDS INTERNATIONAL

Le tourisme : une activité centrée sur l'homme	3
Guider, communiquer, transmettre – le rôle des guides touristiques	4
Comment puis-je, en tant que guide touristique, contribuer au respect des droits humains dans les destinations touristiques ?	5
Où pourrais-je être confronté à des violations des droits humains en travaillant comme guide ?	6
Comment puis-je familiariser mes clients avec le thème des droits humains – sans paraître moralisateur ?	7
Que dois-je faire si je constate des violations des droits humains par des (entreprises) partenaires ou par des acteurs sur place ?	9
Que faire si un de mes clients est concerné ?	9
Protection de l'enfant dans le tourisme	10
Informations plus détaillées & lecture recommandée	11

« Des produits touristiques de qualité ne peuvent réussir et s'établir à long terme que là où les personnels sont motivés, où les conditions de travail et les relations d'affaires sont équitables et où les populations locales sont respectées. »



Le tourisme : une activité centrée sur l'homme



Le tourisme et les voyages sont des activités centrées sur l'homme : les clients, les personnels des agences de voyage, des hôtels, des autocaristes, des fournisseurs, etc., les personnes vivant dans les destinations touristiques. Tous et toutes contribuent au succès et à la qualité des offres touristiques.

Des produits touristiques de qualité ne peuvent réussir et s'établir à long terme que là où les personnels sont motivés, où les conditions de travail et les relations d'affaires sont équitables et où les populations locales sont respectées.

Beaucoup d'éléments sont à prendre en considération : à commencer par les conditions de travail des personnels des voyageurs mêmes, par les programmes des voyages proposés, le choix des entreprises partenaires à la planification détaillée du déroulement du voyage et à la mise en œuvre dans les destinations, où les guides locaux jouent un rôle central.

Roundtable Droits humains dans le tourisme

La « Roundtable Human Rights in Tourism » ...

- ✓ initie des processus visant à la pleine reconnaissance des objectifs et responsabilités en matière de droits humains dans le tourisme et promeut l'obligation de diligence des voyageurs dans le domaine des droits humains ;
- ✓ élabore des critères et concepts aidant à mettre en œuvre le respect des droits humains, d'après le Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits humains, en assure la communication vers les acteurs du tourisme et les recommande comme principes directeurs ;
- ✓ soutient l'application des normes des droits humains dans la pratique commerciale des voyageurs, par la mise à disposition d'informations et matériels et la promotion des échanges et des transferts de connaissances ;
- ✓ sensibilise les voyageurs, les entreprises, les investisseurs, les pédagogues, les étudiants et les décideurs politiques concernés pour le respect des droits humains dans le tourisme.



Guider, communiquer, transmettre – le rôle des guides touristiques

Les guides touristiques remplissent une fonction centrale dans le tourisme. Ils accompagnent les touristes dans un pays étranger ou bien – quand il s’agit de guides locaux – dans leur propre pays, ils les initient aux spécificités culturelles et naturelles de la destination et sont l’interface entre les touristes et les populations locales, entre deux cultures souvent très différentes. Dans la plupart des cas ils sont les premiers

interlocuteurs pour les questions les plus diverses et souvent aussi ceux qui peuvent directement réagir par rapport aux comportements des touristes.

C’est pourquoi les guides ont aussi une grande responsabilité quant au respect des droits humains – le présent Vade-mecum est destiné à les soutenir dans leur travail !

« Les guides ont une grande responsabilité quant au respect des droits humains. »



Comment puis-je, en tant que guide touristique, contribuer au respect des droits humains dans les destinations touristiques ?

Dans le tourisme, des relations personnelles sont la base du travail – qu’il s’agisse de collègues, de clients, d’employés des fournisseurs ou de personnes vivant dans les destinations. Un grand nombre d’acteurs et de partenaires participent à l’élaboration et à la mise en œuvre d’une offre touristique – le respect des droits humains tout au long de la chaîne de valeur n’est donc pas tâche facile.

La défense des droits humains dans le tourisme est fondée sur le respect – des populations locales et de leur culture, de la nature et de l’environnement. En tant que guide touristique, vous accompagnez vos groupes dans des pays lointains et des cultures étrangères, fournissez à vos compagnons de voyage des informations importantes sur le pays et ses habitants, sa culture et ses coutumes – et œuvrez ainsi pour des comportements respectueux.

En tant que guide touristique, vous êtes également en contact direct avec les hôtels et autres prestataires de services locaux ainsi qu’avec les organisations partenaires, étant ainsi le médiateur / la médiatrice entre votre organisation ou le voyageur et le pays de destination.

Par vos observations, vos retours d’expérience et vos suggestions pratiques, vous pouvez contribuer activement au développement et à l’amélioration de produits touristiques de haute qualité garantissant le respect des droits humains.

Vous pouvez également sensibiliser vos compagnons de voyage – en leur procurant des informations importantes sur le pays et ses habitants, sa culture et ses coutumes, mais aussi en leur signalant d’éventuels problèmes.

« Les droits humains sont fondamentaux et universels. Nous sommes tous responsables, dans notre domaine d’activité, de veiller à leur respect. »

Où pourrais-je être confronté à des violations des droits humains en travaillant comme guide ?

Fondamentalement et simplement dit : les droits humains sont violés lorsque des personnes sont atteintes dans leur dignité, traitées injustement et irrespectueusement, discriminées ou exploitées.

Dans le tourisme, le non-respect et les violations des droits humains peuvent résulter directement, sur place, d'actions des voyageurs eux-mêmes ou de leurs partenaires, de vos fournisseurs ou des fournisseurs de ceux-ci, mais aussi des voyageurs.

Voici quelques exemples de violations des droits humains dans le tourisme :

- **p. ex. conditions de travail mauvaises, injustes ou abusives (violation du droit à un travail décent) :**
Lorsque les personnels d'un hôtel ne touchent pas un salaire décent et/ou doivent travailler des journées entières, sans périodes de repos adéquates.

- **p. ex. travail des enfants (violation des droits de l'enfant) :**
Si, par exemple, des enfants doivent travailler dans des restaurants au lieu d'aller à l'école ; si les enfants sont exposés à des agressions (sexuelles) par des touristes.
- **p. ex. comportement indiscret (violation du droit à la vie privée) :**
Par exemple, lorsqu'un village d'un pays du Sud devient une attraction touristique en raison de ses simples cases en argile et que des touristes curieux envahissent les zones privées des habitants.
- **p.ex. moyens de subsistance détruits (violation du droit à un niveau de vie suffisant) :**
Lorsque les hôtels proches de la mer réservent à leurs clients une plage d'un kilomètre de long, privant ainsi les pêcheurs locaux de l'accès à la mer et de leur source de revenus.



Comment puis-je familiariser mes clients avec le thème des droits humains – sans paraître moralisateur ?



Votre propre comportement compte !

Voici une règle fondamentale : montrez-vous respectueux vis-à-vis des habitants des pays d'accueil, faites preuve d'ouverture d'esprit et traitez-les sur un pied d'égalité. Comportez-vous à leur égard comme vous aimeriez qu'on se comporte vis-à-vis de vous.

Les valeurs ou attitudes auxquels les voyageurs adhèrent normalement, doivent aussi être respectés pendant les vacances, loin de chez eux... par exemple se comporter respectueusement vis-à-vis du personnel dans les restaurants, les hôtels ou les magasins, contribuer à la protection de l'environnement – emportez par exemple les déchets avec vous et ne les jetez pas en cours de route, évitez les emballages inutiles, etc.

Si nécessaire, rappelez ces comportements à vos groupes !



L'information aide à surmonter des barrières ...

En tant que guide touristique, vous pouvez contribuer beaucoup au respect des droits humains. Vous accompagnez un groupe de voyageurs et jetez ainsi des ponts entre les cultures ; grâce à vous les voyageurs percevront le pays visité sous différents angles, ici et là ils pourront regarder dans les coulisses et connaîtront et comprendront mieux le pays. Informés sur le pays d'accueil, ils pourront se comporter de manière adéquate et respectueuse et ne risqueront pas de blesser les sentiments des gens du pays – les rencontres se feront ainsi d'égal à égal et le voyage sera plus riche en expériences authentiques et qualitatives !

Informez vos groupes sur des règles de conduite (généralement valables) ! Souvent ils ignorent ou ne sont pas sûrs de ce qu'il ne faut pas faire, par exemple ne pas



prendre des photos dans certains contextes, comment traiter des mendiants (notamment des enfants) ou comment se comporter dans les sites religieux.

→ **Lecture recommandée** : dossier (en anglais) « Travel photography – Recommendations on how to take photographs respectfully on a journey » (Internationale des Amis de la Nature) (voir informations détaillées page 11)

Informez-vous avant votre départ sur la situation des droits humains dans le pays de destination (voir informations détaillées page 11)



Permettre un regard dans les coulisses et dans votre travail

En tant que guide touristique, vous êtes également l'ambassadeur/l'ambassadrice du voyageur ou de l'organisation pour laquelle vous effectuez le voyage. Montrez et expliquez à vos groupes – dans le contexte de situations concrètes pendant le voyage – quel est l'engagement de votre employeur en matière de droits humains. Cela permet non seulement aux touristes de jeter un coup d'œil dans les coulisses du métier et d'en apprendre davantage sur le pays et ses habitants, mais met aussi en valeur l'engagement sérieux du voyageur.

En voici quelques exemples :

L'hébergement

L'hôtel a été choisi, ...

- ... parce qu'il est géré par des locaux et que la valeur ajoutée reste donc dans le pays ;
 - ... parce que les personnels travaillent dans des conditions correctes et sont rémunérés équitablement ;
 - ... parce que les normes minimales pour les périodes de repos et de vacances sont respectées ;
 - ... parce que l'hôtel achète principalement chez les agriculteurs ou les pêcheurs de la région.
- ...

Sur la route

Le circuit a été organisé de façon à ce que les chauffeurs de bus puissent prendre des pauses et des périodes de repos. Pendant le voyage, les chauffeurs de bus sont logés décemment.

L'autocariste a été choisi comme partenaire local, ...

- ... parce qu'il respecte les règles relatives aux temps de repos des chauffeurs ;
 - ... parce que les chauffeurs sont rémunérés équitablement ;
 - ... parce que les bus sont régulièrement entretenus pour assurer la sécurité des clients et des chauffeurs.
- ...

Au restaurant

Le restaurant a été choisi, ...

- ... parce qu'il est géré par des locaux ;
 - ... parce qu'il s'approvisionne chez des agriculteurs et des pêcheurs de la région ;
 - ... parce que les menus affichent des spécialités locales ;
- ...

Dans une réserve naturelle :

La réserve a été choisie, ...

- ... parce qu'une gestion intelligente des flux de visiteurs permet de préserver des écosystèmes fragiles ;
 - ... parce que les populations locales sont associées à la planification, à l'organisation et à l'encadrement ;
- ...



Que dois-je faire si je constate des violations des droits humains par des (entreprises) partenaires ou par des acteurs sur place ?

En tant que guide touristique, vous êtes en contact direct avec les acteurs et partenaires locaux.

Si vous remarquez quelque chose au cours de votre voyage ou si des voyageurs signalent des violations des droits humains, il est recommandé d'en informer tout d'abord le voyageur ou l'organisation pour laquelle vous travaillez.

Contactez l'interlocuteur responsable dans l'entreprise ou utilisez les mécanismes de reporting interne mis en place par le tour-opérateur spécialement pour de tels cas. Un suivi des rapports sera assuré et les mesures nécessaires seront prises pour résoudre le problème ou y remédier.

N'ayez pas peur de signaler des incidents – il est dans l'intérêt du voyageur que toute violation des droits humains soit évitée.

Les violations flagrantes des droits humains, tels que les abus sexuels sur mineurs, doivent toujours être signalées aux autorités (voir aussi l'encadré, page 10).

Que faire si un de mes clients est concerné ?

Vos clients peuvent aussi être victimes ou agresseurs.

Si un client se comporte de manière irrespectueuse – par exemple en prenant des photos ou envers le personnel de l'hôtel – vous devez lui parler poliment, mais résolument. Souvent ce sont simplement l'ignorance ou un manque d'information qui sont à l'origine de telles situations.

Si vous remarquez qu'un voyageur cherche des contacts sexuels avec des mineurs, ne faites pas semblant de ne pas le voir ! L'abus sexuel sur des enfants et des adolescents est un crime !

Pour plus d'informations voir l'encadré, page 10.



Protection de l'enfant dans le tourisme

Les enfants ont besoin d'une protection spéciale. Malheureusement, les droits de l'enfant sont souvent violés, également dans le tourisme : les enfants sont obligés de travailler dans des restaurants ou envoyés dans la rue par leurs parents pour mendier, ou bien sont victimes d'exploitation sexuelle.

Soyez attentifs à l'abus sexuel des enfants, ne détournez pas le regard et signalez-le ! Vous pouvez aussi le faire anonymement.

La règle de base est la suivante : documentez immédiatement vos propres observations ou les rapports de vos clients, prenez des notes. Dans l'énervement d'une situation difficile, vous risquez d'oublier des détails importants. Si un membre de votre groupe vous signale un incident, assurez-lui qu'un suivi sera donné.

Le voyageur pour lequel vous travaillez et/ou l'hôtel où vous séjournez est-il membre de « The Code » (www.thecode.org) ? Cela voudrait dire qu'il a signé le Code international de protection de l'enfant dans l'industrie du tourisme. Dans ce cas, informez la personne responsable au siège de votre agence de voyages ou la direction de l'hôtel de l'incident ou des observations. Ces personnes sont formées et savent quelle suite donner.

Vous ne savez pas comment réagir ?



Contactez une organisation locale de protection de l'enfant pour obtenir des conseils. L'organisation de protection de l'enfant « ECPAT International » a répertorié sur son site Internet les coordonnées de ses antennes nationales dans 96 pays. En outre, d'autres organisations de protection de l'enfant telles que l'Unicef ou « Save the Children » disposent aussi de numéros d'urgence.

S'il n'y a pas de solution satisfaisante au niveau local, vous pouvez signaler l'incident ou l'observation anonymement sur Internet, sur la **plate-forme de reporting de ECPAT** (<https://ecpat-france.fr/signalez>) ou sur **www.dontlookaway.report**, disponible en plusieurs langues. Ces sites Web sont accessibles pour signaler rapidement et sans problèmes des cas présumés d'abus sur enfants dans le monde entier, même si vous ne disposez pas de connaissances de la langue locale. Vous y trouvez des informations et pouvez communiquer vos observations directement à la police judiciaire ou à l'organisation de protection de l'enfant ECPAT.

Important : Renseignez-vous dès avant votre mission de guide sur la situation des droits humains dans le pays à visiter et sur les éventuels correspondants à contacter en cas d'urgence



Informations plus détaillées & lecture recommandée

Vidéo explicative « Les droits humains dans le tourisme »

(Internationale des Amis de la Nature & Forum Anders Reisen, 2015)
www.nf-int.org/fr/publikationen/videos

Vidéo explicative « Respectez les droits de l'enfant – également dans le tourisme ! »

(Internationale des Amis de la Nature – respect & ECPAT, 2016)
www.nf-int.org/fr/publikationen/videos

Management Guideline « Human Rights in Tourism » (en anglais)

(Roundtable Human Rights in Tourism, 2016)
www.humanrights-in-tourism.net/implementation-guidelines

Informations sur la situation des droits humains dans divers pays :

Plate-forme d'informations humanrights.ch : www.humanrights.ch/fr/service/informations-par-pays
 Amnesty International : www.amnesty.org/fr/countries

Dépliant « Témoin d'une situation douteuse ? »

(ECPAT France)
<https://ecpat-france.fr/www.ecpat-france/wp-content/uploads/2017/04/campagne-signalementdepliant-compressed.pdf>

Dossier « Travel photography. Recommendations on how to take photographs respectfully on a journey » (en anglais)

(Internationale des Amis de la Nature)
www.nf-int.org/sites/default/files/infomaterial/downloads/2020-01/NFI_Dossier_travel_photography.pdf

The Role of Tour Guides (en anglais)

(Studienkreis für Tourismus und Entwicklung e. V., 2019)
www.studienkreis.org/eng/news/latest-news/die-rolle-der-reiseleitung

MENTION LÉGALE

Publié par : Internationale des Amis de la Nature – respect
 Viktoriagasse 6/1, 1150 Vienne, Tél.: +43 1 8923877, Courriel: office@nf-int.org

Rédaction & Textes : Cornelia Kühhas; avec l'expertise
 d'Astrid Winkler & Kerstin Dohnal/ECPAT Autriche

Photos : ATLED (Association de Tourisme et Loisirs et Échanges des Jeunes et
 Développement Durable), Doris Banspach, Cornelia Kühhas, Andrea Lichtenecker,
 Hilde Matouschek, Lisa Schopper

Traduction : Ingeborg Pint

Maquette : Hilde Matouschek | officina

Vienne, Décembre 2019



« Les guides touristiques sont l'interface entre les touristes et les populations locales, entre deux cultures souvent très différentes. »



www.tourism.nf-int.org